

舉報人常見問答（FAQ）

哪些事情可以舉報？

JaCER 受理與會員企業有關的應擔責企業活動之舉報，例如人權侵害、環境問題和合規管理等。此外，關於上述事項，即使問題不在會員企業內部（包含集團企業），例如與企業合作夥伴的員工、附近居民、顧客、投資企業的問題等與該企業的商業有關的案件也可以舉報。

不符合上述範圍的日常的公平、不滿、誹謗中傷等，不符合舉報條件，原則上不予受理。

投訴窗口 JaCER 是什麼組織？

一般社團法人工商企業與人權對話救濟機構（JaCER）根據《聯合國工商企業與人權指導原則》受理與會員企業相關的投訴，並從專業角度支援會員企業的投訴處理。但投訴處理（糾正問題與救濟受害者）非由 JaCER 直接處理，而是由相關企業處理。

誰可以舉報？

原則上知悉舉報問題的利害關係人皆可以舉報。

除了受到人權侵犯的本人以外，其代理人等關係人皆可舉報。此外，相關民間社會團體(NGO)或勞工協會也可舉報。此外，會員企業的行動有侵犯人權的疑慮時，與該公司沒有直接業務關係的一般市民或消費者皆可舉報。

如何填寫舉報內容？

請依照[投訴舉報表](#)的項目填寫。投訴內容盡可能詳細具體。JaCER 如果無法充分理解投訴內容，可能無法做出適當的回應。此外，JaCER 可能會聯絡舉報人以進行確認，請予以回應。如果在一定期間內沒有收到回覆，則案件可能被視為無法回應而結案。

不寫姓名或聯絡方式也能舉報嗎？可匿名舉報嗎？

可以。但沒有姓名和聯絡方式的情況下，將無法確認相關資訊，可能無法做出適當的處理。即使舉報人在投訴舉報表上填寫姓名和聯絡方式，也可以選擇不與企業分享這些資訊。但在此情況下，企業可能難以掌握事實或解決問題，例如無法對受害者進行補償。

舉報後會聯絡嗎？

系統將自動寄送舉報受理通知到您填寫的電子信箱。

之後如果能聯絡到舉報人，投訴對象企業或 JaCER 將可能聯絡舉報人以確認相關事實。

舉報人會被報復嗎？

JaCER 的會員企業必須遵守禁止報復的行為準則。如果您懷疑自己因舉報而被報復時，請

再次聯絡我們，告知被誰報復等情由。

可在哪裡舉報？

您可在 JaCER 網站舉報。我們不接受電子郵件或電話舉報。此外，您也可以向會員企業或公家機關設立的投訴窗口舉報，但案件將依照各窗口的規則處理。（JaCER 的處理規則可能有所不同。）

以下為幾例 JaCER 之外的投訴窗口。

- [OECD 日本聯絡窗口](#)
- [JP-MIRAI 門戶網站](#)

可用什麼語言舉報？

原則上任何語言都能舉報。JaCER 在需要時會透過翻譯工具或口譯者回應。

JaCER 處理投訴大約需要多少時間？

JaCER 受理投訴後，將立刻將投訴內容傳達給對象企業。此外，原則上會在 14 個工作天內提供案件分析和應對建議給對象企業。之後不再由 JaCER 進行回應，而是由對象企業確認相關事實並處理投訴。從受理投訴到 JaCER 結束回應，以及企業處理期間的長短，依投訴內容而有所不同。

可知道投訴案件是如何處理的嗎？

您可能會收到來自投訴對象企業的聯絡，但不一定會有聯絡。JaCER 將投訴處理案件清單公開，您可由此確認投訴案件的處理狀況。但清單上不公開舉報人與對象公司名稱，您可透過案件編號、舉報日、投訴內容等尋找投訴案件。

投訴案件如何結案？

投訴案件將在舉報人的投訴得到糾正、舉報事實無法確認、或需要聯絡舉報人卻在一定期間內無法獲得聯繫時終止。在投訴處理案件清單中將標示為結案。

JaCER 與外國人諮詢窗口有什麼不同？

JaCER 主要是受理與正式會員企業相關的投訴窗口，不受理諮詢（例如日常生活的問題等）。

* 外國人諮詢窗口由國際活動市民中心([CINGA](#))、各地方政府或國際交流協會等機構設置，提供多種語言的投訴對應。